

**PERSEPSI CALON JAMAAH TERHADAP PELAYANAN
DI KBIH ARAFAH PEKANBARU**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-
Hak cipta milik U
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwa (S.Sos)

Oleh :

NURAINI
NIM. 11644201770

PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Nuraini
Nim : 11644201770
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru."

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP. 196602251993031002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nuraini
NIM : 11644201770
Judul : Persepsi calon jamaah terhadap Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru

Telah dimunaqasahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 6 Agustus 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Agustus 2020

Dekan,



Dr. Nuraini, M.Ag
NIP. 19650620200604 1 015

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id
Date: 2020.08.24 10:31:28 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 19710612199803 1 003

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817200910 1 002

Penguji III

Penguji IV

Artis, S.Ag., M.Kom
NIP. 19811118200901 1 006

Drs. H. Syahrul Romli, M.Ag
NIP. 19570611198803 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : NURAINI
NIM : 11644201770
Judul : Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru.

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Maret 2020
8

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 12 Maret 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Drs. Syahril Romli, M.Ag
NIP.195706111988031001

Penguji II,


Imron Rosidi, S.Pd, MA
NIP.198111182009011006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuraini
Nim : 11644201770
Tempat / tanggal lahir : Ujungbatu, 16 Oktober 1997
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



NURAINI

NIM.11644201770



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 02 Juli 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

A.n Nuraini

Kepada Yth,

Dekan`

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Nuraini NIM.11644201770** dengan judul **"Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

“Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru”

Oleh:

Nuraini

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi calon jamaah yang telah mengikuti Pelatihan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Arafah yang berada di Jl. Rokan Jaya no. 5 Pekanbaru, Riau. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah metodologi deskriptif kuantitatif persentase. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah yang bertempat tinggal di daerah kota Pekanbaru yang mendaftar pelatihan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Arafah Pekanbaru sebanyak 120 orang. Sampel yang diambil adalah 20% yaitu sebanyak 24 orang menggunakan teknik *random sampling*. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan observasi. Objek dalam penelitian ini adalah persepsi calon jamaah kota Pekanbaru yang mengikuti pelatihan manasik haji di KBIH Arafah. Pada Penelitian ini yang menjadi Variabel X adalah Persepsi yang diukur melalui 4 indikator yaitu harapan, kinerja, perbandingan, dan konfirmasi. Sedangkan untuk Variabel Y adalah Pelayanan yang diukur melalui 5 indikator yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Adapun hasil dari penelitian penulis tentang persepsi calon jamaah dalam pelayanan di KBIH Arafah kota Pekanbaru dikategorikan sangat baik dengan hasil 90,22% dengan kategori sangat baik berada pada rentang skor 81%-100%.

Kata Kunci : Persepsi, Calon Jamaah, Pelayanan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

“The Perception of Pilgrim Candidates in the Service at the KBIH Arafah Pekanbaru”

**By:
Nuraini**

This study aims to know the perceptions of prospective pilgrims who have attended Hajj Guidance Training at KBIH Arafah which is located at Jl. Rokan Jaya no. 5 Pekanbaru, Riau. The methodology used in this research is quantitative descriptive methodology. The population in this study were all pilgrims residing in the city of Pekanbaru who registered for Hajj Guidance training at KBIH Arafah Pekanbaru, about 120 people. The sample taken was 20% of them consisting of 24 people using random sampling technique. Data is collected from questionnaires, documentation and observation. The object of this research is the perception of prospective pilgrims from Pekanbaru city who have participated in the Hajj ritual training at KBIH Arafah. In this study, the X variable is Perception which is measured through 4 indicators, namely expectations, performance, comparison, and confirmation. Whereas for the Y variable is service which is measured through 5 indicators, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This thesis finds that the perceptions of the prospective pilgrims in the service at KBIH Arafah, Pekanbaru city were categorized as very good about 90.22% in the range of scores of 81% -100%.

Key Words : Perception, Pilgrim Candidates, Service.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robilli'alamiin, segala puji hanya milik Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kenikmatan dan kesehatan tiada henti-hentinya, memberikan kesabaran dan kegigihan dalam proses penyelesaian skripsi ini. shalawat dan salam tidak lupa kita kirimkan kepada baginda rasulullah SAW sebagai Ushwatun Hasanah utusan Allah sehingga umatnya terhindar dari buta ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarja pendidikan S1 pada prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari begitu banyak kendala dan cobaan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan kerjasama dari berbagai keluarga, segala macam kendala yang dihadapi dapat di atasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Papake tercinta Jafrizal dan Mamake Rita, kakak dan adek tersayang Yulia Refita dan Aditya Marzeki. Terimakasih telah menjadi keluarga yang terbaik. Semoga dalam lindungan Allah SWT. Amin.
2. Terimakasih untuk seluruh keluarga besar baik dari papake dan mamake atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun material sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
3. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag, Wakil Rektor I Bapak Drs. H. Suryana A. Jamrah, MA, Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Kusnedi, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Drs. H. Promodi, MA, Ph.D, yang telah memberikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ©waktu dan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Perguruan Tinggi ini.
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Dr. Nurdin A. Halim, M. Ag, Wakil Dekan I Dr. Masduki, M. Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M. SI, Wakil Dekan III Dr. Azni, M. Ag, dan staff pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberi rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
 5. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Imron Rosidi, MA. Ph, D dan sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Khairuddin M. Ag.
 6. Penasehat Akademik penulis Bapak Dr. Masduki, M. Ag yang telah memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis selama menjadi anak didiknya.
 7. Pembimbing skripsi penulis Bapak Dr. H. Arwan, M. Ag, yang telah memberikan kemudahan, bantuan, arahan, dan motivasi yang bermanfaat kepada penulis dari awal proposal hingga terselesaikan skripsi ini.
 8. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
 9. Kepada Ketua KBIH Arafah Pekanbaru Bapak H. Muhammad Dahril Zasri, H. Zamri, S. Ag. MH sebagai pengelola dan narasumber KBIH Arafah Pekanbaru yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
 10. Sahabat tercinta yang sudah seperti Keluarga Anisa Masdawani Putri, Lia Siska Wati, Putriyanti, Erpan Kholis, Fikriatul A'la, dan Diah Ramadhani Nadya Nabila, Gustari dan semua teman MD yang selama ini selalu ada disaat penulis selalu membutuhkan bantuan dan jadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Ustadzah Ayu dan Sahabat-sahabat Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas Padang Panjang Yolanda Putri, Sefriagus, Yelvi Minanda, Revina zakia, dan Aulia Khadijah yang selalu menyemangati disaat merasa down mengerjakan skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2016 terkhusus lokal E, MTHU dan sahabat lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

13. Untuk teman KKN Desa Lubuk Bilang Fikriatul A'la, Reza Wijayani Ervian, Mayawi Fitri Sari, Rani Herdani, Ema yohana Daulay, Tika Arwina, Ryan, Deri Wahyudi, Insanul Azmi dan Muhammad Rifki Ilmi yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada teman-teman PKL Kantor Kemenag Kota Dumai 2019 Nadya Nabila, Lia Siska Wati, Lia Indriani, M. Nur, dan Mardiansyah.

15. Berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya serta do'a yang tiada henti, rasa syukur yang teramat besar penulis haturkan kepada-Nya, Atas segala Izin dan limpahan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebajikan semua pihak yang telah membantu diterima disisi-Nya dan diberikan pahala berlipat ganda sesuai dengan amal perbuatannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Amiin Ya Rabbal 'Alamin.

Pekanbaru, 16 Juli 2020
Penulis,

NURAINI
NIM. 11644201770

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu.....	16
C. Definisi Konseptual dan Variabel Penelitian.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Subjek dan Objek Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel	23
E. Sumber Data Penelitian.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisa Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya KBIH Arafah Pekanbaru	28
B. Tujuan KBIH Arafah Pekanbaru.....	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Visi dan Misi KBIH Arafah Pekanbaru	29
D. Aktivitas KBIH Arafah Pekanbaru..	30

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	54

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
Tabel 5.1	Bobot Skor	25
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 5.2	Usia Responden	36
Tabel 5.3	Jawaban tentang Petugas KBIH Arafah Pekanbaru melayani calon jamaah dengan sigap tanpa menunda-nunda.....	36
Tabel 5.4	Jawaban tentang Petugas KBIH Arafah Pekanbaru mempunyai pengetahuan yang mumpuni dibidangnya masing-masing	37
Tabel 5.5	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah bersikap ramah dan sopan	37
Tabel 5.6	Jawaban tentang Petugas selalu memberikan berita dan informasi secara transparan	38
Tabel 5.7	Jawaban tentang Petugas KBIH Arafah Pekanbaru memberikan rasa aman dan nyaman terhadap jamaah.....	38
Tabel 5.8	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah selalu datang tepat waktu ketika ada pertemuan	39
Tabel 5.9	Jawaban tentang petugas KBIH selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani calo jamaah.....	39
Tabel 5.10	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru selalu memberikan saran yang baik kepada jamaah	40
Tabel 5.11	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru selalu jujur dalam tindakannya.....	40
Tabel 5.12	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru bersifat jujur apa adanya	41
Tabel 5.13	Jawaban tentang dalam memberikan pelayanan, petugas KBIH Arafah Pekanbaru memberikan pengarah dengan bahasa yang mudah di mengerti.....	41
Tabel 5.14	Jawaban tentang petugas KBIH memberikan sambutan yang hangat kepada para calon jamaah.....	42
Tabel 5.15	Jawaban tentang petugas KBIH menerima konsultasi lewat telepon.....	42



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 5.16	Jawaban tentang petugas KBIH selalu mudah dihubungi lewat telepon.....	43
Tabel 5.17	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru selalu dapat menjawab pertanyaan seputar ibadah haji yang diajukan oleh para calon jamaah.....	43
Tabel 5.18	Jawaban tentang KBIH Arafah Pekanbaru memiliki gedung yang layak dihuni untuk menggelar acara serta agenda yang ada.....	44
Tabel 5.19	Jawabn tentang peralatan yang dipakai KBIH Arafah Pekanbaru sudah sesuai dengan kebutuhan jamaah.....	44
Tabel 5.20	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah selalu stanby dikantor	45
Tabel 5.21	Jawaban tentang KBIH Arafah mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman	45
Tabel 5.22	Jawaban tentang petugas KBIH selalu mendengarkan keluhan jamaah	46
Tabel 5.23	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru selalu bersedia menolong calon jamaah yang sedang kesusahan..	47
Tabel 5.24	Jawaban tentang petugas KBIH selalu teliti dalam mencatat administrasi jamaah.....	47
Tabel 5.25	Jawaban tentang fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki fasilitas yang baik	48
Tabel 5.26	Jawaban tentang komunikasi yang dilakukan petugas KBIH memberikan rasa nyaman.....	48
Tabel 5.27	Jawaban tentang KBIH Arafah melayani jamaah dengan cepat dan sigap.....	49
Tabel 5.28	Jawaban tentang penampilan karyawan KBIH Arafah Pekanbaru rapi dan sopan	49
Tabel 5.29	Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru tidak membedakan calon jamaah	50
Tabel 5.30	Jawaban tentang KBIH Arafah Pekanbaru memiliki prosedur pendaftaran yang mudah.....	50
Tabel 5.31	Jawaban tentang perlengkapan administrasi yang ada di KBIH Arafah Pekanbaru seperti komputer, telepon, dan ruang tunggu sudah memadai	51

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	Tabel 5.32
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	Tabel 5.33
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Tabel 5.34
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	Tabel 5.35
	Tabel 5.36
	Tabel 5.37
	Tabel 5.38

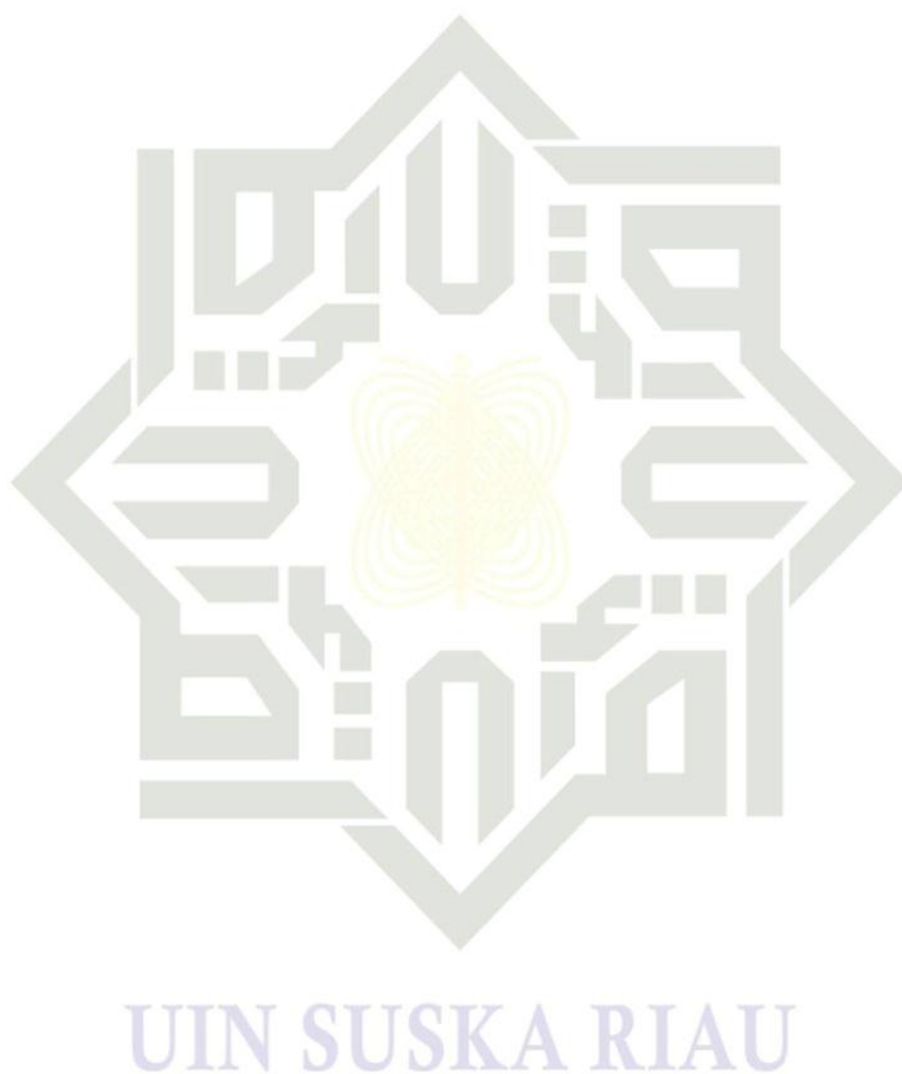
Jawaban tentang peralatan yang digunakan KBIH Arafah Pekanbaru tidak sering mengalami kerusakan.....	51
Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru dapat menyelesaikan problem (masalah) yang kerap kali dihadapi oleh para calon jamaah	52
Jawaban tentang KBIH Arafah Pekanbaru mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	52
Jawaban tentang KBIH Arafah Pekanbaru memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai	53
Jawaban tentang petugas KBIH Arafah Pekanbaru selalu melayani calon jamaah dengan sopan.....	53
Rekapitulasi Secara Umum Respon calon Jamaah haji di KBIH Arafah Pekanbaru.....	54
Kriteria Item Penilaian.....	61

Hak Cipta Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Kepengurusan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru	31
------------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
 - Lampiran 2. Dokumentasi-Dokumentasi
 - Lampiran 3. Surat Penunjukan Pembimbing
 - Lampiran 4. Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Fakultas Dakwa dan Komunikasi
 - Lampiran 5. Surat Riset Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau
 - Lampiran 6. Surat Keterangan Melakukan Penelitian di KBIH Arafah Pekanbaru
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Parade keagungan persatuan umat islam dari seluruh dunia di hadapan mimbar kehormatan Allah yang mahamulia tampil semarak ketika bulan haji tiba. Peristiwa itu mengulang kebesaran sejarah islam sebagaimana yang pernah dilakukan oleh para nabi dan umatnya yang beriman dahulu. Mereka semua datang dengan cara dan gayanya masing-masing. Mereka meninggalkan negara dan keluarganya dengan satu tujuan yang sama, yakni menjawab seruan *rabb-nya*, Allah SWT. Mereka sama-sama rukuk dan sujud di masjid yang dimuliakan oleh Allah SWT. Berdzikir, mengikat tali silaturahmi seraya melatih kesabaran menjauhi segala apa yang dibenci oleh Allah SWT di Tanah Haramain. Semua itu dilakukan semata-mata atas dasar kecintaan mereka kepada agama tuhan seluruh manusia.¹

Ibadah haji merupakan rukun islam ke lima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istitha'ah* sekali seumur hidupnya. Rukun islam kelima ini mempunyai karakteristik yang khusus. Sebab, berbeda dengan rukun islam lainnya (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak membutuhkan daya dukung secara khusus. Haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di kota Makkah, Saudi Arabia. Ibadah haji yang dikonsentrasikan di waktu dan tempat tertentu tersebut, pada kenyataannya memang mengundang banyak persoalan yang harus diperhatikan oleh mereka yang akan melaksanakan haji.

Oleh sebab itu, menunaikan haji mempunyai beberapa persyaratan khusus, di antaranya adalah mempunyai kemampuan material yang cukup (terutama bagi umat islam yang bertempat tinggal di luar kota Makkah) untuk biaya transportasi, akomodasi, dan keperluan sehari-hari selama menunaikan haji.

¹ Muchtar Adam, *Cara Mudah Haji*, (Bandung : penerbit Mizan Anggota IKAPI), h .17.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip *nirlaba*. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji.²

Bimbingan merupakan suatu proses belajar, yang mana individu satu membantu yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan dengan cara yang baik. Berdasarkan pasal 15 Peraturan Menteri Agama RI No. 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Haji Reguler menyatakan, bahwa pemerintah wajib memberikan bimbingan kepada jamaah haji sejak sebelum keberangkatan, selama di Arab Saudi. Pelaksanaan bimbingan kepada jamaah haji yang dikenal dengan istilah manasik haji, dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Bimbingan manasik reguler secara langsung dalam bentuk tatap muka sedangkan bimbingan manasik yang secara tidak langsung dilaksanakan melalui media cetak dan elektronik.

Pelaksanaan ibadah haji tidak sederhana praktek-praktek ibadah lainnya dalam rukun Islam. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang jamaah haji dengan beberapa gerakan dengan tempat yang berbeda-beda. Seseorang yang akan melakukan ibadah haji harus mempunyai kemampuan dalam memahami dan menghafalkan beberapa bacaan dan gerakan agar haji nya terlaksana dengan baik dan benar.

Untuk mendukung pelaksanaan haji yang baik dan benar, maka ada orang atau organisasi- organisasi Islam memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang lebih dikenal

Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430 H/2009M*, (Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan, 2011) h.2.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai KBIH. Pelayanan bimbingan ibadah ini ditujukan untuk melakukan bimbingan kepada khalayak yang ingin melaksanakan ibadah haji.

Salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang membantu Pemerintah dalam melaksanakan pembinaan, pelayanan dan memberikan bimbingan haji adalah KBIH Arafah yang berada di Jl. Rokan no 5 Pekanbaru Riau. KBIH Arafah sangat dirasakan manfaatnya oleh calon jamaah haji. KBIH Arafah memberikan bimbingan manasik haji agar calon jamaah haji memperoleh pengetahuan, keterampilan dan memahami materi yang berkaitan dengan manasik haji. Alasan saya mengambil judul ini karena saya ingin meneliti fenomena tentang pelayanan yang ada di Arafah. Karena dari fenomena yang saya lihat jumlah jamaah yang ada di KBIH Arafah selalu banyak diminati para calon jamaah. Oleh karena itu, saya ingin meneliti bentuk pelayanannya terkhusus pada pelayanan Bimbingan Manasik Haji (BMH).

Adanya bentuk pelayanan yang ada pada KBIH Arafah Pekanbaru yaitu berupa seperti: Pendaftaran administrasi, ketentuan pembiayaan selama pelatihan, ketersediaan kelengkapan fasilitas, dan pelatihan kesehatan. Adanya peningkatan pelayanan pada KBIH Arafah yaitu membuat program khusus untuk para calon jamaah yaitu program senam pagi yang akan dilakukan sekali sebulan yang mana pada mulanya para calon jamaah merekomendasikan untuk dilakukan sekali 2 minggu namun, batal dikarenakan terkendala oleh biaya yang cukup besar. Karena tidak adanya tersedia Soundsystem dan instruktur senam.

Berdasarkan data yang didapati oleh penulis dari hasil wawancara, data jamaah KBIH Arafah pada tahun 2019 yaitu sebanyak 294. Sedangkan jumlah calon jamaah sementara pada tahun 2020 yaitu 120 yang mana penulis melakukan wawancara pada bulan desember tahun 2019. Menurut gejala pengamatan penulis mengambil KBIH Arafah sebagai subjek penelitian karena KBIH Arafah sudah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji yang kurang memahami tata cara pelaksanaan Ibadah Haji dengan baik. Mengingat akan hal itu, maka diperlukannya bimbingan yang maksimal untuk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memandu, menggerakkan, memotivasi dan sekaligus mengarahkan calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci mekkah nantinya.

Berdasarkan gejala-gejala diatas adanya tindakan KBIH Arafah dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan sehingga berdampak pejumlahan jamaah pada tiap tahunnya. Dengan demikian penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengangkat permasalahan ini ke dalam suatu karya ilmiah yang berjudul **“Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru.**

B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru”, pembahasan dan batasan yang dimaksud peneliti adalah sebagai berikut :

1. Persepsi

Persepsi ialah menafsirkan stimulus yang telah ada didalam otak. Meskipun alat untuk menerima stimulus serupa pada setiap individu, interpretasinya berbeda.³ Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Sejalan dengan hal itu, Rahmat Jallaludin mendefinisikan pengertian persepsi sebagai : “pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan- hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti.”⁴

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Donald yang dikutip oleh Hardiansyah pelayanan pada dasarnya yaitu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

³Ahamad fauzi, *Psikologi Umum*, cv pustaka setia, 1997, h 37

⁴Jallaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung : Remaja Karya, 1990), h 64

Jadi, yang dimaksud dengan pelayanan ini yaitu dimana suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun proses dimana adanya kegiatan yang ditawarkan suatu pihak, pada penelitian ini yaitu KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan ataupun pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal.⁵

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang disuguhkan kepada para calon jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam proposal ini adalah Apa persepsi calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi calon jamaah dalam pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- Dengan adanya penelitian ini dapat berguna bagi kita bagaimana pandangan atau penilaian para calon jamaah dalam pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru tersebut.
- Dapat menambah wawasan bagi para pembaca khususnya mahasiswa manajemen dakwah.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011) h .40.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian studi jurusan Manajemen Dakwah UIN Suska Riau.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan beberapa manfaat penting untuk peningkatan ilmu pengetahuan, beberapa manfaat tersebut meliputi :

1. Secara teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen dakwah, khususnya pengembangan ilmu manajemen dakwah kaitannya dengan kelembagaan Islam, dimana untuk mengetahui persepsi calon jamaah dalam pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru.

2. Secara praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi pihak terkait dalam pengambilan keputusan dalam bidang kualitas pelayanan kedepannya. Bagi pihak lain penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi yang sangat bermanfaat untuk diteliti lebih luas lagi di kemudian hari.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KONSEPSIONAL DAN OPERASIONAL VARIABEL

Pada bab ini penulis menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini memuat data tentang persepsi calon jamaah dalam pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru, sekaligus membahas analisa data yang telah didapat dari hasil observasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan data mengenai hasil penelitian dan pembahasan serta analisa data hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Teori Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Namun proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indra merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya.

Stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Jadi stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan. Disamping itu menurut Moskowitz dan Orgel (1969) persepsi itu merupakan proses yang *intergrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa *persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang intergrated dalam diri individu.*⁶

Dengan persepsi manusia mengetahui tentang keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya, dan juga tentang keadaan diri mereka yang bersangkutan. Dengan itu dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi

Linda Aryani, *Psikologi Umum 2* (Pekanbaru : Al-Mujtahadah Press, 2013) h. 45

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

stimulus dapat datang dari luar individu. Tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Bila yang dipersepsi dirinya sendiri sebagai dalam persepsi itu merupakan aktivitas yang intergrated, maka kemampuan dalam berpikir, kerangka acuan, dan aspek- aspek lain yang ada dalam diri individu akan ikut berperan dalam persepsi tersebut. maka dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama, tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu satu dengan individu yang lain tidak sama. Keadaan tersebut memberikan gambaran bahwa persepsi itu memang bersifat individual.⁷

a. Proses Persepsi

Salah satu pandangan yang dianut secara luas menyatakan bahwa psikologi, sebagai telaah ilmiah, berhubungan dengan unsur dan proses yang merupakan perantara rangsangan di luar organisme dengan tanggapan fisik organisme yang dapat diamati terhadap rangsangan. Menurut rumusan ini, yang dikenal dengan teori *rangsangan- tanggapan (stimulus- responl SR)*, persepsi merupakan bagian dari keseluruhan proses yang menghasilkan tanggapan setelah rangsangan ditetapkan kepada manusia. Subproses psikologis lainnya yang mungkin adalah pengenalan, perasaan, dan penalaran.

1. Proses Menerima Rangsangan

Proses pertama dalam persepsi ialah menerima rangsangan atau data dari berbagai sumber. Kebanyakan data diterima melalui panca indra. Kita melihat sesuatu, mendengar, mencium, merasakan atau menyentuhnya, sehingga kita mempelajari segi-segi lain dari sesuatu itu.

2. Proses Menyeleksi Rangsangan

Setelah diterima, rangsangan atau data diseleksi. Tidaklah mungkin untuk memperhatikan semua rangsangan yang telah

Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, (Bandung : CV. Andi Offset) h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diterima. Demi menghemat perhatian yang digunakan, rangsangan-rangsangan itu disaring dan diseleksi untuk diproses lebih lanjut.

3. Proses Pengorganisasian

Adanya tiga dimensi utama dalam pengorganisasian rangsangan yakni: pengelompokan, bentuk timbul dan latar, kemantapan persepsi.

4. Proses Penafsiran

Setelah rangsangan atau data diterima dan diatur, si penerima lalu menafsirkan data itu dengan berbagai cara. Dikatakan bahwa telah terjadi persepsi setelah data itu ditafsirkan. Persepsi pada pokoknya memberikan arti pada berbagai data dan informasi yang diterima.

5. Proses Pengecekan

Sesudah data diterima dan ditafsirkan, si penerima mengambil beberapa tindakan untuk mengecek apakah penafsirannya benar atau salah. Proses pengecekan ini mungkin terlalu cepat dan orang mungkin tidak menyadarinya. Pengecekan ini dapat dilakukan dari waktu ke waktu untuk menegaskan apakah penafsiran atau persepsi dibenarkan oleh data baru. Data atau kesan-kesan itu dapat dicek dengan menanyakan kepada orang-orang lain mengenai persepsi mereka. Lebih-lebih dalam bentuk umpan balik tentang persepsi diri sendiri.

6. Proses Reaksi

Tahap terakhir dari proses perseptual ialah bertindak sehubungan dengan apa yang telah dicerap. Hal ini biasanya dilakukan jika seseorang berbuat suatu sehubungan dengan persepsinya. Misalnya, seseorang bertindak sehubungan dengan persepsi yang baik atau buruk yang telah dibentuknya. Lingkaran persepsi itu belum sempurna sebelum menimbulkan suatu tindakan. Tindakan ini bisa tersembunyi dan bisa pula terbuka. Tindakan tersembunyi berupa pembentukan pendapat atau sikap,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedangkan tindakan yang terbuka berupa tindakan nyata sehubungan dengan persepsi itu. Satu gejala yang telah menarik perhatian sehubungan dengan tindakan tersembunyi ialah “pembentukan kesan”.⁸

b. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Miftah toha menyatakan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor internal: perasaan, sikap, dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
- 2) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal- hal baru dan familiar atau ketidak asingan suau objek faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang.⁹

c. Persepsi Jamaah Haji

1. Pengertian Persepsi Jamaah Haji

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya sesuatu oleh individu melalui alat indera yang mampu menghasilkan pemikiran-pemikiran yang baru.¹⁰ Sedangkan menurut moskowiz dan orgel yang dikutip oleh Bimo Walgito Persepsi merupakan proses yang diterima oleh individu melalui panca indra manusia, dan melalui panca indra tersebut sesuatu yang diterima mampu diapresiasi atau dapat menimbulkan pemikiran-pemikiran baru.¹¹ Jamaah adalah kumpulan manusia, dua orang atau lebih

⁸ Alex Sobur, *Psikologi Umum* (Bandung : Pustaka Setia, 2013) h .446-464.

⁹ Miftah toha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. (Jakarta: Grafindo Prasada 1999) h. 154- 156.

¹⁰ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1985), h.37.

¹¹ *Ibid.*, h.37.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan itu namanya jamaah, jamaah menurut istilah syarii di mitalkakkan untuk sejumlah orang.¹²

Sehingga dapat disimpulkan persepsi jamaah adalah seseorang atau sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran dan juga memenuhi rukun, syarat, wajib, sunnah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.

2. Aspek-aspek dalam Persepsi Jamaah

Dalam penelitian ini aspek-aspek merupakan tolak ukur persepsi jamaah. Aspek-aspek persepsi mempunyai kaitan yang erat dengan persepsi kepuasan jamaah menurut Wikie yang dikutip oleh Tjiptono, yang meliputi:¹³

1) *Expection* (Harapan)

Harapan jamaah terhadap jasa KBIH telah dibentuk sebelum jamaah menggunakan jasa dari KBIH tersebut. Pada saat proses jasa dilakukan, jamaah berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan para jamaah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh jamaah ketika sedang menikmati jasa yang diberikan KBIH.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jenis jasa yang sama dengan KBIH yang lain.
- c. Pengalaman dari teman-teman.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

2) *Performance* (kinerja)

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa

¹² Mmfathurrohman.ac.od.blogspot.com, akses 26 Desember 2019 pk1 23:11

¹³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006) h. 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama menggunakan jasa tersebut, jamaah menyadari kegunaan jasa tersebut dan menerima kinerja jasa yang diberikan sebagai dimensi yang penting bagi jamaah.

3) *Confirmation* atau *Disconfirmation*

Harapan jamaah dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan jasa dan komunikasi dari KBIH yang lain, jamaah membandingkan harapan kualitas jasa KBIH yang satu dengan KBIH lainnya. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kualitas pelayanan jasa. Jamaah akan merasa puas ketika terjadi *Confirmation* dan *Disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja jasa.

4) *Comparison* (perbandingan)

Setelah penggunaan jasa, maka jamaah akan membandingkan harapan terhadap kinerja pelayanan jasa KBIH tersebut sebelum membandingkan kualitas pelayanan KBIH yang lain.

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁴

¹⁴ Hardiansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Indeks, 2009), h .52.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Donald yang dikutip oleh Hardiansyah pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jadi, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, maupun proses dimana hal tersebut merupakan kegiatan yang ditawarkan suatu pihak, pada penelitian ini adalah KBIH Arafah Pekanbaru.

b. Dimensi kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel merupakan bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam penelitian ini adalah KBIH Arafah Pekanbaru kepada jamaah haji. Pentingnya dmensi *Tangibel* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Responsiviness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa yaitu KBIH berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian jamaah haji dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji.

Adapun komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan jamaah haji.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jamaah haji dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri meliputi kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi, dan lain-lain.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada jamaah haji atau memperoleh masukan dari jamaah haji dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan jamaah haji.

3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

KBIH adalah singkatan dari kata Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan suatu organisasi yang membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji, saat ini hampir semua orang yang ingin menunaikan ibadah haji menggunakan jasa KBIH. Karena dengan KBIH mereka bisa mendapat berbagai kemudahan, mulai dari pendaftaran sampai kepulangan dari Tanah Suci Mekkah. Mereka pun mendapat bimbingan tentang ibadah Haji secara intensif.

B. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari kesalahan dalam penelitian ini, maka penulis perlu mengambil kajian terdahulu untuk membandingkan dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul :

1. Skripsi Isshom Syahrul Ghofur Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al- Barokah tahun 2011-2012)”, tahun 2012. Dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pada kualitas pelayanan dengan kepuasan jamaah haji KBIH Al- Barokah pada tahun 2011- 2012.¹⁵
2. Naskah Publikasi Moniek Dwi Astuti, Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia yang berjudul “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

¹⁵ Isshom Syahrul Ghofur,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada KBIH Al- Barokah tahun 2011-2012)*”, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2012)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© dengan kepuasan konsumen jamaah haji, tahun 2005. Dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada KBIH dengan kepuasan konsumen jamaah haji.¹⁶

3. Tesis Teguh Arif Rusman, dari Universitas Diponegoro Semarang, yang ber judul “Hubungan antara Persepsi terhadap kualitas Pelayanan PT. Akses dengan Kepuasan Peserta Akses Komersil”, pada tahun 2008. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan tingkat kepuasan konsumen.¹⁷

Dari beberapa kajian terdahulu diatas penulis mencoba untuk mengembangkan peneltian- penelitian sebelumnya tersebut, sehingga peniliti mencoba untuk memberikan judul dalam penelitian ini adalah “Hubungan Persepsi jamaah haji terhadap kualitas pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru”. Dalam penelitian ini, yang membedakan dari penelitian- penelitian sebelumnya adalah dari segi objek. Objek yang dituju peneliti adalah KBIH Arafah Pekanbaru, dimana diketahui belum terdapat penelitian pada objek tersebut mengenai penelitian diatas.

C. Definisi Konsepsional dan Variabel Penelitian

1. Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah

- a. Persepsi Jamaah adalah pandangan atau tanggapan dari jamaah KBIH Arafah Jl. Rokan jaya no 5 Pekanbaru – Riau itu sendiri

¹⁶ Moniek Dwi Astuti, “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan konsumen jamaah haji”, *naskah tidak diterbitkan*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2005)

¹⁷ Teguh Arif Rusman, “Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Akses dengan Kepuasan Peserta Akses Komersil”, *tesis tidak diterbitkan*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2008)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Indikator Persepsi (variabel X)

1) *Expection* (Harapan)

Harapan jamaah terhadap jasa KBIH telah dibentuk sebelum jamaah menggunakan jasa dari KBIH tersebut. Pada saat proses jasa dilakukan, jamaah berharap bahwa jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan.

2) *Performance* (kinerja)

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama menggunakan jasa tersebut, jamaah menyadari kegunaan jasa tersebut dan menerima kinerja jasa yang diberikan sebagai dimensi yang penting bagi jamaah.

3) *Confirmation* atau *Disconfirmation*

Harapan jamaah dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan jasa dan komunikasi dari KBIH yang lain, jamaah membandingkan harapan kualitas jasa KBIH yang satu dengan KBIH lainnya. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kualitas pelayanan jasa.

2. Operasional Variabel

Konsep Operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjabarkan dalam bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka masih bersifat abstrak juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan. Untuk itu perlu dioperasionalkan agar lebih mudah. Adapun operasional variabelnya ditunjukan dengan indikator respon jamaah terhadap pelayanan bimbingan manasik haji meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jamaah akan merasa puas ketika terjadi *Confirmation* dan *Disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja jasa.

4) *Comparison* (perbandingan)

Setelah penggunaan jasa, maka jamaah akan membandingkan harapan terhadap kinerja pelayanan jasa KBIH tersebut sebelum membandingkan kualitas pelayanan KBIH yang lain.

Sedangkan indikator-indikator dari variabel Y (kualitas pelayanan) dalam penelitian adalah ialah dimensi Kualitas Pelayanan diantaranya:

1. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel merupakan bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam penelitian ini adalah KBIH Arafah Pekanbaru kepada jamaah haji. Pentingnya dmensi *Tangibel* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Responsiviness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang persepsi positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa yaitu KBIH berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian jamaah haji dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji.

Adapun komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan jamaah haji.

4. *Assurance* (Jaminan)

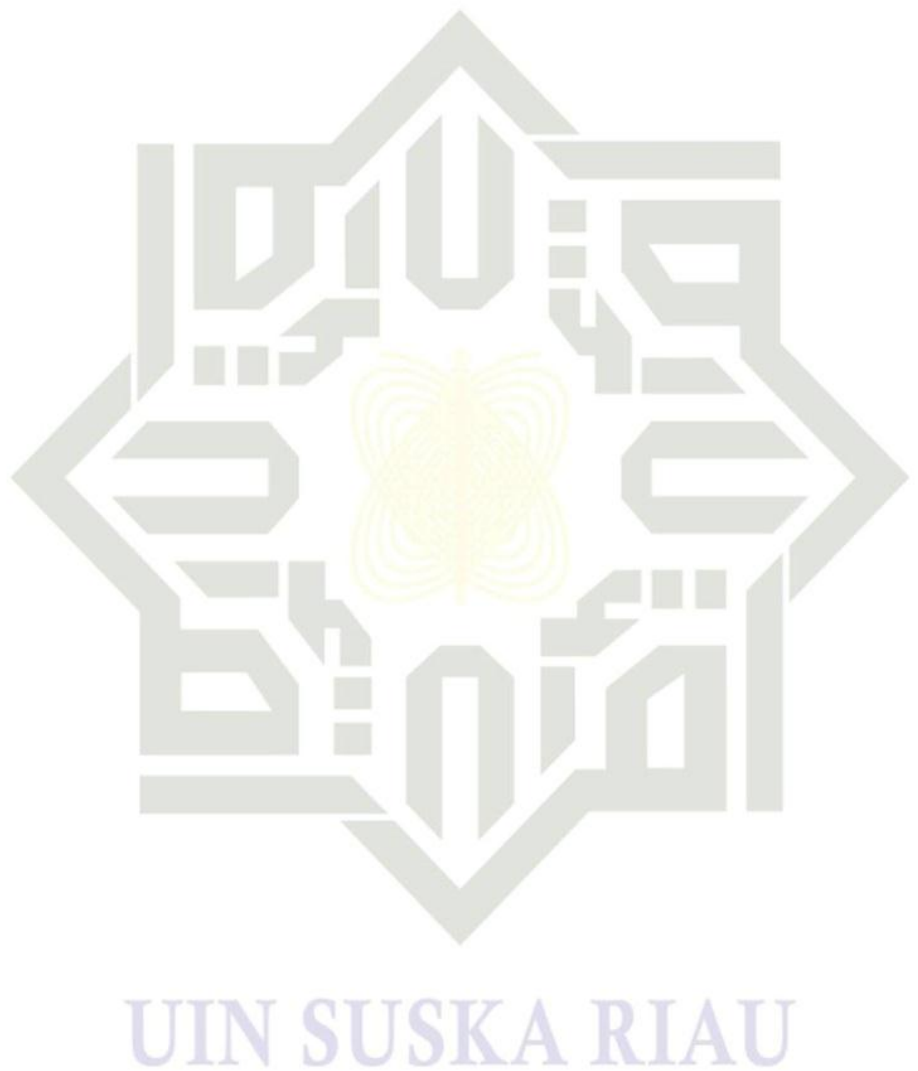
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jamaah haji dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri meliputi kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi, dan lain-lain.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada jamaah haji

atau memperoleh masukan dari jamaah haji dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan jamaah haji.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu suatu penelitian yang analisisnya secara umum menggambarkan dan menguraikan kenyataan dilapangan yang menggunakan angka dan hitungan terhadap kenyataan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai populasi sesuai dengan fakta yang akurat.

Dalam hal ini, data yang diperoleh dengan menggunakan teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara baik secara tertulis maupun lisan, cara ini juga disebut metode survei.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah jamaah KBIH Arafah Jl. Rokan Jaya No.5 Pekanbaru - Riau

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan kurang lebih selama tiga bulan

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah jamaah KBIH Arafah Jl. Rokan Jaya No.5 Pekanbaru – Riau

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah Persepsi Jamaah Terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Arafah Jl. Rokan Jaya No.5 Pekanbaru – Riau

Dak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel.¹⁸ Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah yang bertempat tinggal di daerah kota Pekanbaru yang mendaftar Bimbingan Manasik Haji di KBIH Arafah Jl. Rokan Jaya No.5 Pekanbaru Riau yang berjumlah 120 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari sejumlah populasi yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dianggap mewakili seluruh anggota populasi.¹⁹

Adapun salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan metode yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto yang apabila jumlah subjeknya besar diatas seratus orang, dapat diambil 10- 15% atau 20-25% atau lebih.²⁰

Maka disini penulis mengambil 20% dari total populasi yang ada, sehingga dirumuskan sebagai berikut :

$$n = \frac{20\%}{N}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = besar populasi

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

$$n = 20\% \times 120$$

$$n = 24$$

¹⁸ Asep Saeful Muhtadi, MA. *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2015

¹⁹ Jusuf Soewadju, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012) h.129- 131.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) h. 134.

Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 24 jamaah yang mendaftar Bimbingan Manasik pada KBIH Arafah Pekanbaru. Pengambilan data menggunakan teknik *random sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak. Dalam teknik *random sampling* semua populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.²¹

Sumber Data Penelitian

Adapun Sumber Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder,²² yaitu :

1. Data Primer, adalah Data Primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama dari individu melalui penelitian lapangan.²³
2. Data Sekunder, adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, wawancara, buku-buku, serta hasil penelitian yang lainnya yang berkenaan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Kuisioner/ angket

Kuisioner/ angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada jamaah yang mempersepsikan kualitas pelayanan pada KBIH Arafah Pekanbaru.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Karena diperlukan ketelitian dan

²¹ Rahmat Kriyantono, *Teknik Praks Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana, 2006), h. 150.

²² Asep Saeful Muhtadi, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h. 87.

²³ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1995), h. 84-85.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecermatan, dalam praktiknya observasi membutuhkan sejumlah alat seperti daftar catatan dan alat-alat perekam elektronik, *tape recorder*, kamera dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan. Keuntungan yang dapat diperoleh melalui observasi adalah adanya pengalaman yang mendalam, dimana peneliti berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian.²⁴

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dan bukti-bukti serta dokumen yang berkaitan dengan kegiatan Bimbingan Manasik Haji yang akan dijadikan bahan penelitian ini.

Dalam mengumpulkan data angket atau kuesioner, yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Angket yang digunakan tipe angket pilihan yang meminta responden untuk memilih jawaban, satu jawaban yang sudah ditentukan. Untuk alternatif jawaban dalam angket ini ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan dengan menggunakan modifikasi skala likert.

Dengan demikian dalam penelitian ini responden dalam menjawab pertanyaan ada 4 kategori diantaranya sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), dari jawaban di atas memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Bobot Skor

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh, kemudian jika data-data yang diperoleh telah terkumpul dalam penelitian ini, penulis akan menganalisa data-data tersebut.

²⁴ Asep Saeful Muhtadi, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2015), p. 87-88.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sesuai dengan jenis penelitian ini, metode penelitian yang penulis gunakan yaitu kuantitatif sedangkan teknik analisisnya penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yaitu teknik yang menggambarkan data yang telah terkumpul yang kemudian akan di analisa oleh penulis.

Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata

Mean ialah nilai tengah atau kecendrungan tengah yang memberikan gambaran umum dari suatu segi pengamatan:

Rumus :

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan:

x = rata-rata

$\sum xi$ = pengamatan

N = jumlah pengamatan.²⁵

2. Standard deviasi

Standard deviasi aadalah seberapa jauh nilai pengamatan tersebut disekitar nilai rata-rata.

Rumus :

$$SD = \frac{\sqrt{n \sum xi^2 - (\sum xi)^2}}{n(n-1)}$$

Keterangan :

SD = simpangan deviasi

n = jumlah pengamatan

$\sum xi$ = jumlah pengamatan ke i

$\sum xi^2$ = jumlah pengamatan ke ii

²⁵ Anas Sudijono, *Pengantar Statistic Pendidikan*, (Jakarta: PT. Gravindo Persada, 200)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Frekuensi relative

Untuk mengetahui nilai skor setiap data tersebut, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P = Persentase jawaban
 F = frekuensi atau jumlah
 N = Total jumlah responden
 100% = Bilangan tetap.²⁶

Dengan menggunakan tolak ukur jika diperoleh angka persentase akhir berkisar antara :

1. Sangat baik apabila berada pada angka : 81%-100%
2. Baik apabila berada pada angka : 61%-80%
3. Cukup baik apabila berada pada angka : 41%-60%
4. Kurang baik apabila berada pada angka : 21%-40%
5. Tidak baik apabila berada pada angka.²⁷ : 0%-20%

²⁶ Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Pekanbaru: zanafa, 2010) h. 23

²⁷ Ridwan, *Dasar-dasar Statistika*, (Bandung, Alfabeta, 2003) h. 41

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang mana disingkat dengan KBIH merupakan suatu lembaga sosial keagamaan islam yang bergerak dalam bidang bimbingan, pembinaan, pelatihan serta pelayanan kepada calon jama'ah haji yang berada dibawah naungan Kemenag Agama (Kemenag) di Indonesia melalui tiap-tiap Provinsi dan Kabupten atau Kota. Kelompok bimbingan ibadah haji yang berpartisipasi untuk memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jamaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji ke tanah suci.

Sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan dalam melaksanakan bimbingan, KBIH diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 371 tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang mereposisi KBIH sebagai badan resi di luar pemerintah dalam pembimbingan.

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah berdiri tepanya pada bulan juni tahun 2007 M. Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah didirikan oleh Bapak H.Zamri, S.Ag beliau turut prihtin dengan kondisi calon jamaah haji yang masih banyak belum memiliki pengetahuan tentang masuk haji atau wawasan luas tentang cara pelaksanaan ibadah haji itu sendiri. Berdasarkan latar belakang terebut H.Zamri mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang di beri nama ARAFAH.²⁸

B. Tujuan KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hidup harus memiliki tujuan. Jika hidup tanpa tujuan, tentu hidup akan menjadi tidak terarah. Tujuan merupakan hal yang terpenting dalam hidup semua orang harus memiliki tujuan agar mampu mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Namun tujuan juga merupakan sebuah rencana, rencana untuk melakukan sebuah tindakan. Rencana dasar untuk melakukan suatu

²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak H.Zamri selaku pengurus KBIH Arafah Kota Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan demi mencapai apa yang menjadi tujuan. Begitu juga sebaliknya, didalam sebuah organisasi harus mempunyai tujuan, karna organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu.²⁹

Adapun tujuan dari kelompok bimbingan ibadah haji yang disingkat dengan KBIH Arafah yakni “Menjadi Jamaah Haji yang Mandiri serta meraih haji yang Mabrur dan Mabrurah”. Dalam hal tentunya diperlukan usaha untuk mencapainya. Salah satu usaha untuk mencapainya adalah dengan mengikuti bimbingan ibadah manasik haji sebagai tujuan untuk menjadi haji yang Mabrur dan Mabrurah dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Adapun tujuan tersebut akan muncul dari kesadaran hati pengurus yang sangat ingin menjadi haji yang Mabrur dan mabrurah, agar pelaksanaan ibadah haji benar-benar indah baik didunia maupun diakhirat kelak.

C. Visi dan Misi KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya. Untuk mewujudkan semua itu, perlu adanya visi dan misi dalam sebuah sistem manajemen.³⁰ Adapun yang menjadi Visi dan Misi KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah adalah sebagai berikut:

1. Visi
 - a. Untuk menjadikan Jamaah Haji yang mandiri yang tidak berketergantungan kepada ketua kloter atau pemandu perjalanibadah haji (pembimbing).
 - b. Untuk memperoleh haji yang Mabrur dan Mabrurah.
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada jemaah haji dan umroh dalam kegiatan bimbingan manasik haji.

²⁹ Manahan P. Tampubolon, *Perilaku Keorganisasian*. (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2004) h.12

³⁰ Marshall Sashkin & Molly G. Sashkin, *Prinsip-prinsip Kepemimpinan*. (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011) h.96



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Memberikan kesejahteraan dan nyaman kepada setiap jamaah dalam kegiatan bimbingan manasik haji.
- c. Memberikan ilmu pengetahuan yang maksimal tentang bimbingan manasik haji atau umroh.

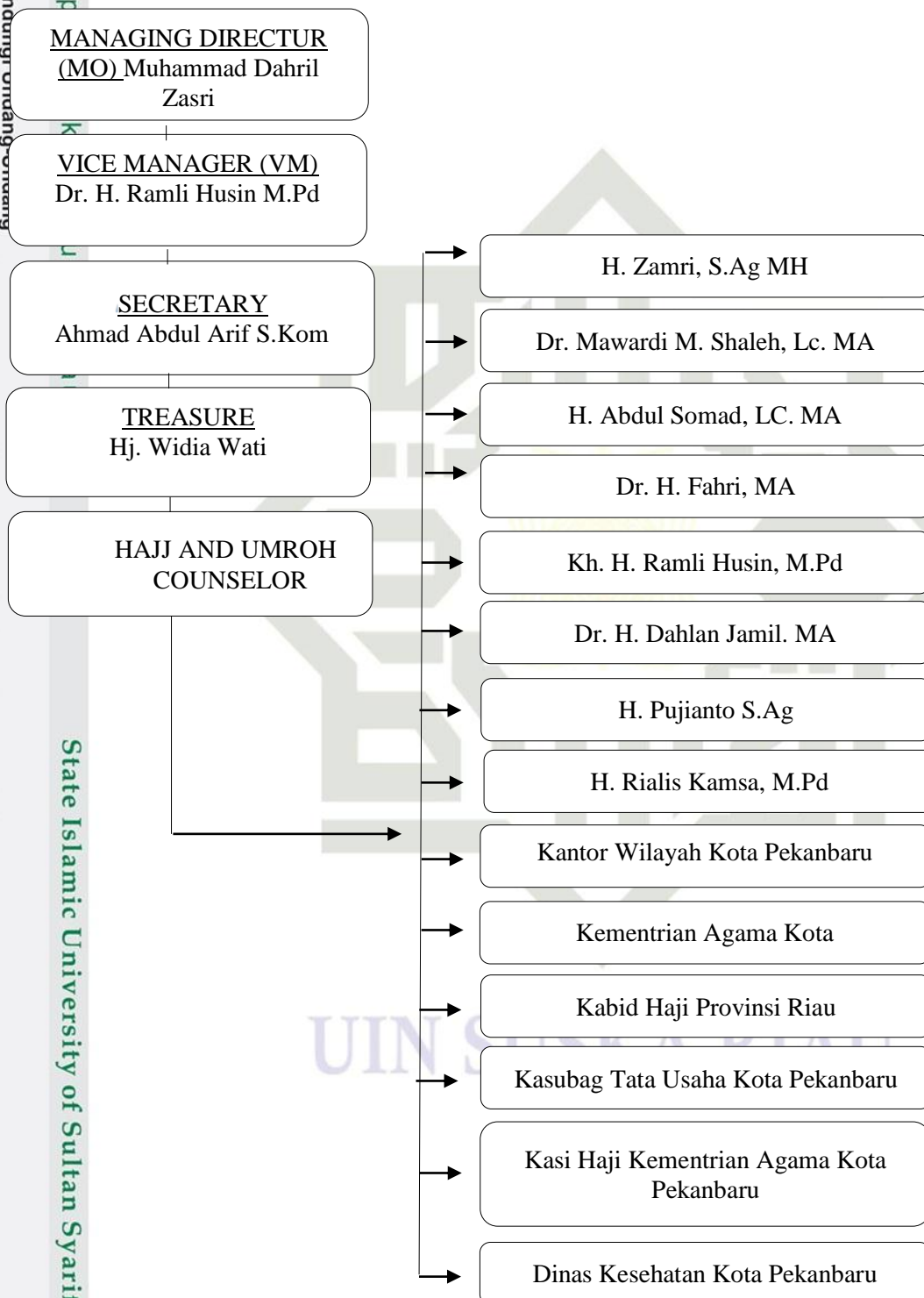
Aktivitas KBIH Arafah Kota Pekanbaru

Aktivitas merupakan suatu kegiatan atau keaktifan, jadi segala sesuatu yang dilakukan dengan baik secara maupun fisik merupakan suatu dari aktivitas. Pada sebuah organisasi atau kelompok, aktivitas ialah suatu hal yang selalu ada. Karna siatu kelompok pasti mempunyai aktivitas yang dilakukan setiap waktunya. Baik dalam jangka waktu panjang maupun pendek. Aktivitas merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arafah Kota Pekanbaru. Setiap aktivitas pasti mempunyai yang telah direncanakan, tidak mungkin didalam sebuah aktivitas tanpa mempunyai tujuan yang jelas, dan tidak mempunyai hal yang ingin dicapai dari aktivitas tersebut. Baginya dengan KBIH Arafah, KBIH Arafah didirikan pasti memiliki tujuan tertentu. Sehingga aktivitas pun mengacu pada tujuan tertentu. Sehingga aktivitas pun mengacu pada tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini sudah dapat dilihat dari segi bimbingan manasik haji dan umroh yang dilakukan KBIH Arafah dengan tujuan menjadikan jamaah haji yang mandiri, mabrur dan mabruroh.

Gambar 4.1

STRUKTUR KEPENGURUSAN KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) ARAFAH KOTA PEKANBARU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun uraian tugas dari masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi KBIH Arafah Kota Pekanbaru adalah:

1. Ketua Pimpinan (Direktur)

- Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- Mengawasi pelaksanaan rencana secara keseluruhan.
- Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- Menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan
- Mewakili badan usaha diluar perusahaan
- Mengurus dan menangani kekayaan perusahaan
- Meningkatkan performance perusahaan

2. Wakil Ketua (Vice Manager)

- Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.
- Membantu direktur dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan
- Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil
- Membuat program kerja perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- Menjaga nama baik perusahaan.
- Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada direktur.
- Mengkoordinasi manajer-manajer dalam menjalankan bidangnya.

3. Sekretaris (Secretary)

Sekretaris dalam sebuah perusahaan merupakan posisi yang paling memiliki jam kerja yang paling sibuk diantara yang lainnya. Bagaimana tidak, fungsi sekretaris serta kegiatannya sangat tidak dapat dipisahkan dengan pimpinan karena hubungan sekretaris dengan pimpinan memiliki kaitan yang sangat erat dari sisi pekerjaan. Tugas-tugas sekretaris dalam sebuah perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak cipta milik UIN Suska Riau**
- a. Menyiapkan agenda rapat pimpinan
 - b. Membuat janji dengan klien
 - c. Menerima tamu yang akan bertemu dengan pimpinan
 - d. Menjadi notulen rapat
 - e. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan pimpinan
 - f. Perwakilan meeting dan menjadi relasi
 - g. Menjaga citra perusahaan
 - h. Melakukan koordinasi dan koreksi
 - i. Menjaga kebersihan dan kerapian kantor untuk menciptakan kenyamanan kerja.
 - j. Menghadiri rapat-rapat dinas, sebagai pendamping pimpinan selama mengadakan pertemuan bisnis.

4. Bendahara (Treasure)

- a. Menerima, menyimpan, membayarkan, menata usahakan dan mempertanggung jawabkan uang untuk keperluan tertentu.
- b. Menguji kebenaran perhitungan tagihan yang tercantum dalam perintah pembayaran
- c. Melaksanakan penata usahaan dan pengarsipan surat-surat kedinasan, SPJK, SPP, SP2D, dan dokumen keuangan yang lainnya.
- d. Menguji ketersediaan dana yang bersangkutan
- e. Menyiapkan data pelaksanaan anggaran belanja
- f. Membuat laporan keadaan kas dan realisasi anggaran belanja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Pembimbing Haji dan Umroh (Hajj and Counselor)

Berdasarkan undang-undang yang sudah diatur oleh pemerintah, bahwa tugas pembimbing manasik haji secara mendasar adalah sesuai dengan:

- a. Undang-undang No 13 tentang penyelenggaraan ibadah haji
- b. Peraturan pemerintah RI Nomor 79 tahun 2002 tentang pelaksanaan UU Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji.
- c. PMA 14 Tahun 2012 tentang Haji regular



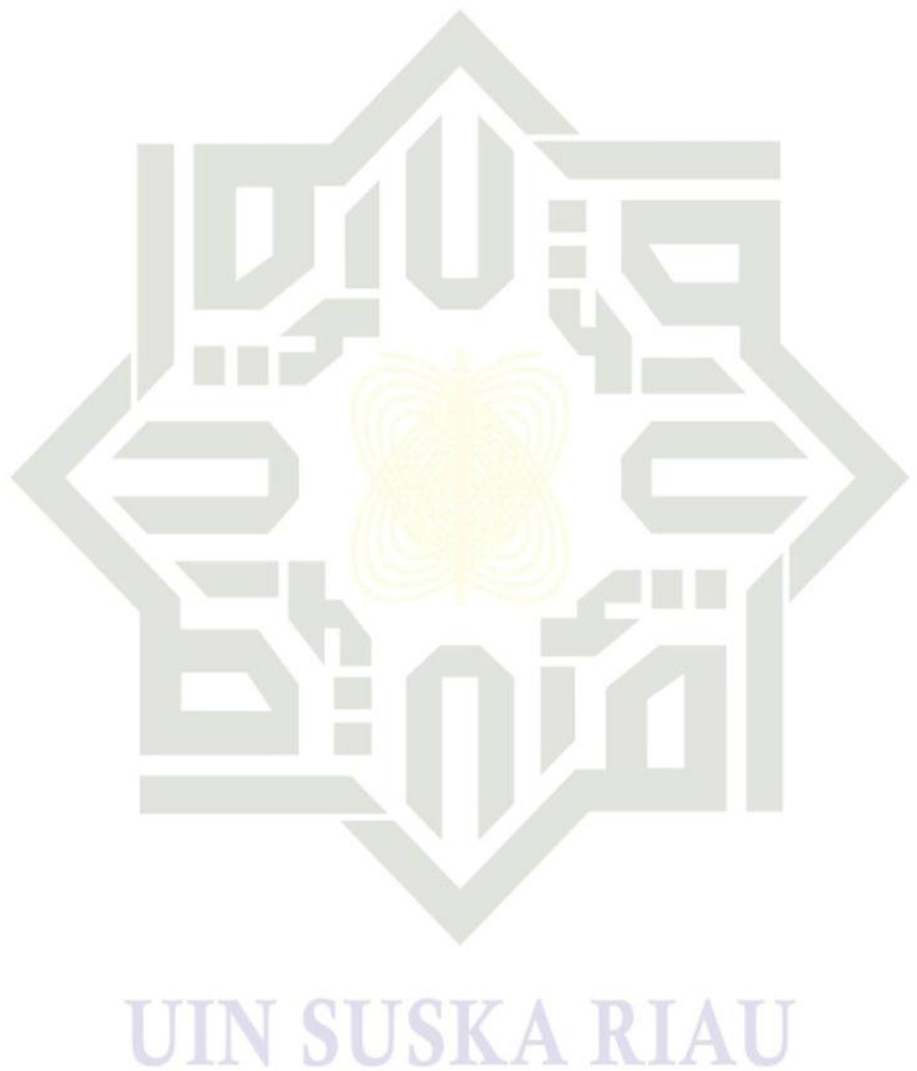
Adapun tugas pembimbing manasik haji secara umum adalah melakukan proses penyampaian materi dan praktek manasik haji yang meliputi; manasik ibadah, perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jama'ah haji yang mandiri, mabrur, dan mabruroh.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh penulis melalui penyebaran angket yang diberikan kepada seluruh responden serta setelah dilakukannya pengolahan data mengenai persepsi calon jamaah sebagai variabel x dan dalam pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah di Kota Pekanbaru sebagai variabel y maka ditarik kesimpulan penelitiannya yaitu berada pada kategori sangat baik dengan hasil persentase 90,22%. Pengambilan keputusan ini sesuai dengan kriteria yang telah dicantumkan penulis pada metodologi penelitian, yang mana kriteria sangat baik tersebut berada pada rentang skor 81%-100%.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru tentang persepsi calon jamaah dalam pelayanan maka berdasarkan penelitian tersebut, peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

Bagi Lembaga

1. Bagi Lembaga atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru sebisa mungkin mempertahankan posisi yang baik tentang kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor persepsi calon jamaah. Dan juga berusaha untuk lebih baik meningkatkan kinerja ke arah yang sangat baik.
2. Tetap memegang teguh mengenai ajaran islam tentang pedoman haji ataupun manasik haji agar calon jamaah haji nantinya menjadi haji yang mabrur dan mabrurroh.



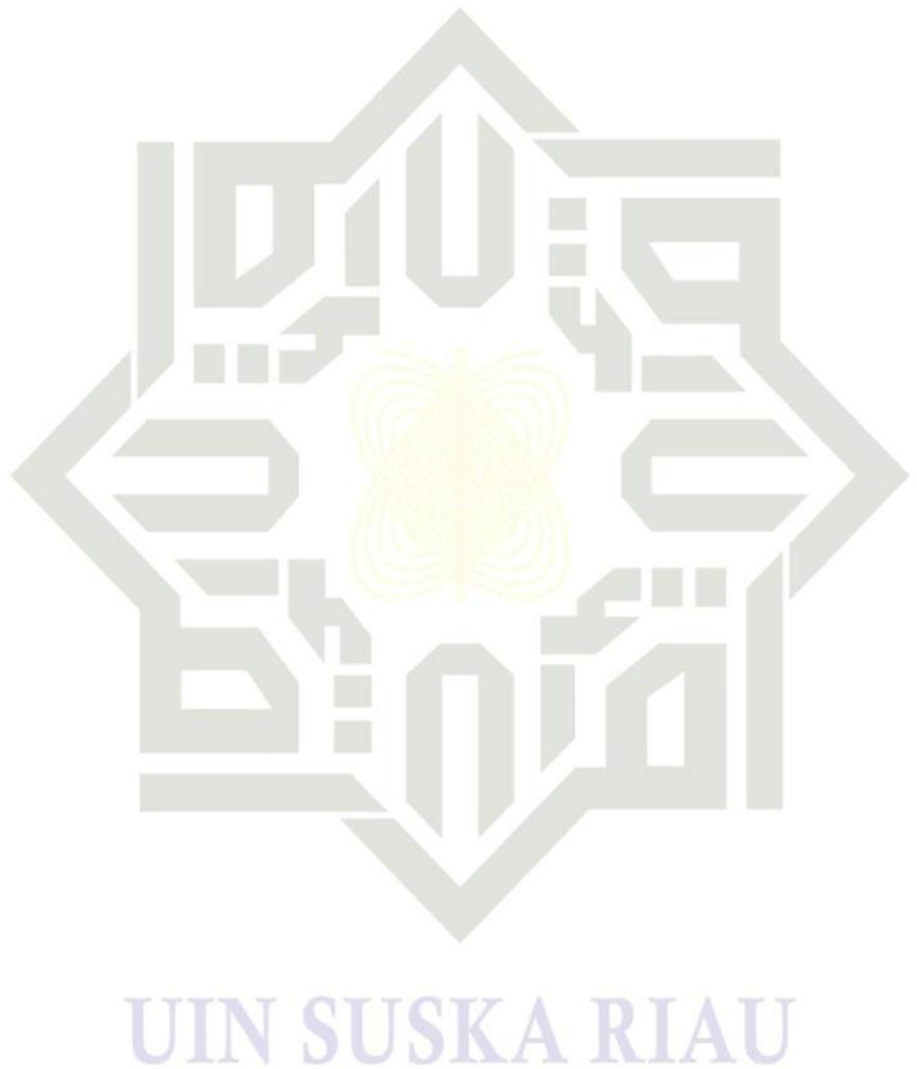
3. ©Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Pekanbaru sebaiknya lebih sering memperbaharui informasi yang terdapat di website KBIH Arafah supaya siapa pun yang mau menggali informasi mengenai KBIH Arafah Pekanbaru bisa mendapatkan informasi yang terbaru.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

1. Adam Muchtar *cara mudah haji*, Bandung : penerbit Mizan Anggota IKAPI
2. Arif Rusman Teguh 2008 Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan PT. Akses dengan Kepuasan Peserta Akses Komersil”, *tesis tidak diterbitkan*, Semarang : Universitas Diponegoro
3. Erikkunto Suharsimi 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta
4. Buku Pedoman Pembinaan KBIH, tahun 2006
5. Dwi Astuti Moniek 2005 Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan konsumen jamaah haji, *naskah tidak diterbitkan*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
6. Fauzi Ahamad 1997 *Psikologi Umum*, cv pustaka setia
7. Hardiansyah 2009 *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta: Indeks
8. Hardiyansyah 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
9. Hartono 2010 *Statistik Untuk Penelitian*, Pekanbaru: zanafa
10. Ivanceyich John, *Perilaku dan Manajemen Organisasi* Jakarta : Penerbit Erlangga
11. Kriyanto Rahmat 2006 *Teknik Praks Riset Komunikasi* Jakarta : Kencana
12. Rahmat Jallaludin 1990 *Psikologi Komunikasi* Bandung : Remaja Karya
13. Ridwan 2003 *Dasar-dasar Statistika* ,Bandung: Alfabeta
14. Saeful Muhtadi Asep 2015 *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
15. Saeful Muhtadi Asep 2015 *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung : PT.Remaja Rosda karya
16. Saeful Muhtadi Asep 2015 *Metode Penelitian Dakwah*, Bandung : PT. Remaja Roskarya Offset
17. Syaukani Imam 2011 *kepuasan jamaah haji terhadap kualitas penyelenggaraan ibadah haji tahun 1430 HI2009M*, Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Syahrul Ghofur Isshom 2012 *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Studi pada KBIH Al- Barokah tahun 2011-2012 skripsi tidak diterbitkan* Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga
2. Beharri 2000 *Metode Penelitian* Jakarta: PT. Rineka Cipta
3. Soewadju Jusuf 2012 *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media
4. Suryabrata Sumadi 1995 *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
5. Sobur Alex 2013 *Psikologi Umum* Bandung : Pustaka Setia
6. Toha Miftah 1999 *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Grafindo Prasada.
7. Walgito Bimo 1989 *Pengantar Psikologi Umum*, Surabaya : Bina Ilmu
8. Walgito Bimo, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, Bandung : CV. Andi Offset
9. Walgito Bimo 2004 *Pengantar Psikologi Umum* Yogyakarta : Andi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

PERSEPSI CALON JAMAAH DALAM PELAYANAN DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ARAFAH PEKANBARU

Responden yang terhormat, saya mengharapkan kerja samanya untuk mengisi kuesioner ini dengan benar, kuesioner ini hanya digunakan untuk penyelesaian data penelitian skripsi semata. Atas kerjasama dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas responden

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :
Pendidikan Terakhir : a. SD b. SMP c. SMA
d. D3 e. S1 d. Lainnya.....

jumlah Pendapatan : a. Rp. 10.000.000,00
b. Rp. 10.000.000,00 s/d Rp. 30.000.000,00
c. Rp. 30.000.000,00 s/d Rp. 50.000.000,00
d. Rp. 50.000.000,00

B. Kuesioner

Beri tanda () pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Anda.
Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS)
- 2) Setuju (S)
- 3) Tidak Setuju (TS)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Indikator persepsi (variabel x)

1. Expectation (harapan)

Harapan jamaah terhadap jasa KBIH telah dibentuk sebelum jamaah menggunakan jasa

2. Performance (kinerja)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa saat digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka

3. Konfirmation/ discomfirmation

Harapan jamaah dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan jasa yang berbeda

4. Comparison (perbandingan)

Jamaah akan membandingkan harapan terhadap kinerja pelayanan jasa KBIH tersebut

b. Indikator Pelayanan

1. Tangibel (berwujud)

Bukti langsung atau berwujud dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu

3. Responsiviness (ketanggapan)

Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap

4. Assurance (jaminan)

Pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada jamaah haji dalam mengosumsi jasa yang ditawarkan

5. Empathy (empati)

Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.



Variabel Persepsi Calon Jama'ah Haji

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Expectations (Harapan)					
1	Petugas KBIH melayani anda dengan sigap tanpa menunda-nunda				
2	Para Petugas mempunyai pengetahuan yang mumpuni dibidangnya masing-masing				
3	Petugas KBIH bersikap ramah dan sopan				
4	Petugas selalu memberikan berita dan informasi secara transparan				
5	Petugas KBIH memberikan rasa aman dan nyaman terhadap anda				
Performance (Kinerja)					
6	Petugas KBIH selalu datang datang tepat waktu ketika anda mengajak untuk bertemu				
7	Petugas KBIH selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani anda				
8	Petugas KBIH selalu memberikan saran yang baik kepada anda				
9	Petugas KBIH selalu jujur dalam tindakannya				
Comparison (Perbandingan)					
10	Petugas KBIH bersifat jujur dan apa adanya				
11	Dalam memberikan pelayanan kepada anda, petugas lalu memberikan pengarahan dengan bahasa yang mudah di mengerti				
12	Petugas KBIH memberikan sambutan yang baik ketika anda datang				
13	Petugas KBIH menerima konsultasi lewat telepon				
14	Petugas KBIH selalu mudah dihubungi lewat telepon				
Confirmation (Konfirmasi)					
15	Petugas KBIH selalu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar ibadah haji yang anda ajukan				
16	KBIH memiliki gedung yang layak huni untuk menggelar acara serta agenda yang ada				
17	Peralatan yang dipakai KBIH sudah sesuai dengan kebutuhan calon jamaah				
18	Petugas KBIH selalu stand by (ada) di kantor				

2. Variabel Kualitas Pelayanan
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Empathy (Empati)					
1	KBIH Arafah mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
2	Petugas KBIH selalu mendengarkan keluhan jama'ah				
3	Petugas KBIH Selalu bersedia menolong calon jama'ah yang sedang kesusahan				
Assurance (Jaminan)					
4	Petugas KBIH selalu teliti dalam mencatat administrasi jama'ah				
5	Fasilitas yang diberikan oleh KBIH memiliki kualitas yang baik				
6	Komunikasi yang dilakukan petugas KBIH memberikan anda rasa nyaman				
Responsiviness (Ketanggapan)					
7	KBIH Arafah melayani jama'ah dengan cepat				
8	Penampilan karyawan rapi dan sopan				
9	Petugas KBIH tidak membedakan antara calon jama'ah				
Reliability (Kehandalan)					
10	KBIH Arafah pekanbaru memiliki prosedur pendaftarab yang mudah				
11	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
12	Peralatan yang digunakan KBIH tidak sering mengalami kerusakan				
13	Petugas KBIH dapat menyelesaikan problem (masalah) yang dihadapi calon jama'ah haji				
Tangibel (Berwujud)					
14	KBIH Arafah Pekanbaru mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
15	KBIH memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
16	Petugas KBIH selalu melayani calon jamaah dengan sopan				

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1 : Kantor Sekretariat KBIH Arafah dan Toko Perlengkapan KBIH Arafah



Gambar 2 : wawancara dengan Bapak H. Zamri S.Ag.MH Kepala Pimpinan Manasik Haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3 : Calon jamaah Buk Eni Nelti



Gambar 4 : Calon Jamaah Buk Yusreti



Gambar 5: Calon Jamaah Buk Iin Sobikha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 6: Calon Jamaah Buk Refnaliza



Gambar 7: Calon Jamaah Buk Halimah dan Kak Selvi Yohana



Gambar 8: Wawancara dengan Calon Jamaah Buk Emilia Nuzur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 9: Wawancara Calon Jamaah Buk Marhamah



Gambar 10: Wawancara dengan Calon Jamaah Pak Umar Nurdin



Gambar 11: Wawancara dengan Calon Jamaah Pak Firdaus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 12: Wawancara dengan Calon Jamaah Pak Amran Chaniago



Gambar 13: Wawancara dengan Calon Jamaah Pak Zainudin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 14: Wawancara dengan calon Jamaah Buk Yuliar



Gambar 15: Wawancara dengan Calon Jamaah Buk Indrawati

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERSEPSI JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KBIH
ARAFAH PEKANBARU

Disusun Oleh:



NURAINI

NIM. 11644202770

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal 27 Desember 2019

Pembimbing

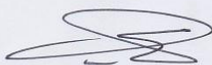


Drs. H. Arwan, M.Ag

NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

Pekanbaru, 27 Desember 2019



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3254/2019
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Nuraini

Pekanbaru, 05 Sya'ban 1440 H
10 April 2019 M

Kepada Yth,

Sdr. Drs. Arwan, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Nuraini NIM 11644201770** Dengan judul "**Persepsi Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan KBIH Hajar Aswad Pekanbaru**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurtin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3094/2020
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 17 Syahwal 1441 H
10 Juni 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Nuraini
NIM : 11644201770
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Persepsi Calon Jamaah dalam Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"KBIH Arafah Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/ /2019 Pekanbaru, 18 Rabiul Akhir 1441 H
Sifat : Biasa 13 Desember 2019 M
Hal : Mengadakan Pra Riset

Kepada Yth.
Pimpinan KBIH Arafah Pekanbaru
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa akan datang menghadap saudara, mahasiswa kami :

Nama : Nuraini
NIM : 11644201770
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah

untuk mengadakan Pra Riset guna melakukan tinjauan awal penelitian sebagai tugas akhir (skripsi) tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

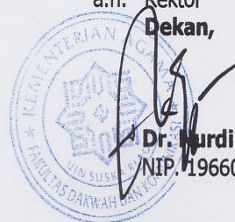
"Persepsi Jamaah terhadap KBIH Arafah Kota Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon saudara berkenan memberikan petunjuk, rekomendasi dan data-data yang dibutuhkan terhadap persiapan pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor
Dekan,



Dr. Mardin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **NURAINI** NIM. **11644201770** dengan judul **"PERSEPSI JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KBIH ARAFAH PEKANBARU "** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Drs. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ARAFAH

Jalan Fajar / Rokan Jaya No.05 Kelurahan Labuh Baru Barat Kec. Payung Sekaki

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 25/KBIH.ARAFAH/07/2020

Pekanbaru, 18 Juli 2020.M

Lamp :

Hal : **Keterangan**

Kepada Yth.

Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dengan rasa Syukur kehadiran Allah yang maha Kuasa kami menyampaikan kepada Bapak bahwa atas nama Nuraini, telah selesai melaksanakan tugasnya dalam rangka penelitiannya sebagai bahan sekripsi untuk menyelesaikan Sarjana S1 nya, untuk itu kami dari pihak KBIH ARAFAH telah memberikan pelayanan kepada nama tersebut diatas, semoga ilmu yang kami berikan semoga bermanfaat dan untuk selanjutnya kami serahkan kepada Bapak sebagai pembimbing agar bisa Bapak pertimbangkan untuk selanjutnya diproses.

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak dan mempercayakan Mahasiswi Bapak melakukan penelitian di KBIH ARAFAH kami ucapkan terima kasih.



KEPALA

Pimpinan Manasik Haji

H.Zamri.S.Ag.MH



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/33003
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat
 Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor :
 Un.04/F.I/PP.00.9/3094/2020 Tanggal 10 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

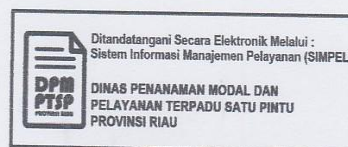
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : NURAINI |
| 2. NIM / KTP | : 11644201770 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : JL. MELAYU GARUDA SAKTI KM 1 PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PERSEPSI CALON JAMAAH DALAM PELAYANAN DI KBIH ARAFAH
PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KBIH ARAFAH PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 12 Juni 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan KBIH Arafah Pekanbaru di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta D**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Nuraini lahir di Ujungbatu pada tanggal 16 Oktober 1997. Anak kedua dari tiga bersaudara ini adalah putri dari pasangan Bapak Jafrizal dan Ibu Rita. Penulis menempuh pendidikan mulai dari Taman Kanak-kanak Al- Hidayah, Ujungbatu Rokan Hulu pada tahun 2003 – 2004. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 006 Ujung batu, Rokan Hulu pada tahun 2004 – 2010.

Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama/ MTs di Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas Padang Panjang, Sumbar dari tahun 2010 – 2013. Pada tahun 2013, penulis melanjutkan kembali pendidikan ke Sekolah Menengah Atas/MA di Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas Padang Panjang, Sumbar dan dinyatakan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau jalur UM-PTKIN Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan Program studi Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh untuk meraih gelar sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1) pada tahun 2016 – 2020.

Pada tahun 2019, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lubuk Bilang Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Pada tahun yang sama, penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Profesi yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Penulis melakukan penelitian di Pekanbaru dengan judul **“Persepsi Calon Jamaah Terhadap Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru”**. Pada hari Kamis 06 Agustus 2020 melalui sidang Munasabah, penulis dinyatakan “Lulus dengan berprediket Cum laude” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Arwan, M. Ag.